"NIÑEZ Y JUVENTUD CONSTRUCTORES DEL FUTURO"

8

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Concertación
Actores en Salud ACCSS

Diálogo y Concertación

Formulación de
Propuestas

PRESENTACIÓN

Nuestro país Guatemala tiene una extensión territorial de 108,889 Kms. cuadrados, dividido en 22 departamentos (334 municipios), se caracteriza por tener una diversidad cultural representada por 22 pueblos de origen maya entre los que se destacan por su extensión territorial y densidad demográfica: Q'eqchí, Quiché, Mam, Ixil, así como también los pueblos Xinca, Garífuna y mestizo.

Guatemala tiene actualmente 14 millones 400 mil habitantes (51.23% mujeres, 48.77% hombres), registrándose una tasa de crecimiento poblacional del 2.9%, de su población total el 69% vive en el área rural; aproximadamente el 67% de la población pertenece a los pueblos indígenas y vive en zonas rurales donde el índice de desarrollo es el más bajo: 74% viviendo en la pobreza y de este el 40% en extrema pobreza.

Guatemala ocupa el primer lugar en términos de desnutrición en América Latina, el número de casos tendiente a incrementarse en todo el territorio nacional; la tasa de mortalidad infantil entre niños y niñas inferiores a los 5 años de edad es de 59 de cada 1,000 nacimientos (indicador alto y preocupante), en los últimos años con tendencia a incrementarse. La tasa de analfabetismo se mantiene en un 68% principalmente en el área rural, afectando principalmente a las mujeres indígenas.

La pobreza, extrema pobreza, desempleo, enfermedades, migración, delincuencia y violencia han aumentado en los últimos años afectando principalmente a juventud, niñez y a las mujeres.

El sector con menor cobertura de inversión social por parte del GOBIERNO CENTRAL es el rural y principalmente las regiones indígenas, se manifiesta baja cobertura y mala calidad en los servicios de educación, salud, vivienda, agua potable, drenaje, carreteras, luz eléctrica, seguridad; afectando a toda la población principalmente a niñez y juventud.

Considerando este contexto ACCSS ejecuta proyectos que contribuyen al fortalecimiento y la promoción de niñez y juventud de las comunidades indígenas y no-indígenas en las zonas rurales como una de las prioridades de trabajo; resultado de años de experiencia de trabajo en las comunidades rurales, en el marco de programas de educación y capacitación, programas de prevención y de atención en salud, así como los programas dirigidos específicamente a los sectores de niñez y juventud; ya que consideramos que su potencial creativo y positivo es ignorado. La escuela no esta orientada a promover la creatividad y la iniciativa, los derechos de la niñez y juventud se les da poca importancia, los patrones de conducta autoritaria en la familia, la comunidad y el Estado siguen siendo los que imperan en nuestra sociedad. Todavía se requiere de grandes esfuerzos para garantizar la igualdad de género, superar la discriminación y la exclusión generalizadas de la población indígena, de las mujeres así como de la niñez y juventud.

La promoción de niños, niñas y jóvenes de las comunidades indígenas y rurales es una inversión para el futuro; mejorar las condiciones de su educación, formación escolar y extracurricular, fortalecerá su capacidad para que puedan expresar sus propios intereses, reflexionar sobre su entorno social e impulsar acciones para superar la pobreza y extrema pobreza que los obliga a la migración y sitúa en condiciones de riesgos que afectan su salud, vida y limitan su desarrollo como son la exclusión social, discriminación e injusticia.

La presente CARTILLA es parte de una serie, llamada "NIÑEZ Y JUVENTUD CONSTRUCTORES DEL FUTURO" compuesta de 26 temáticas sobre: salud, medio ambiente y temas sociales, presentadas en paquetes de "Pedagogía audiovisual", que ofrece oportunidades de información y formación, que estimulen su reconocimiento como sujetos emprendedores, capaces de incidir en su entorno y de participar de manera crítica y constructiva, como ciudadanas y ciudadanos con responsabilidades futuras.

Agradecemos la corresponsabilidad y apoyo financiero de las agencias de cooperación: medico international y el Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania.

Agradecemos a usted su valioso tiempo al leer y reflexionar sobre la presente temática.

Cuando hablamos de resolución de conflictos rápidamente se nos viene a la cabeza la idea de solucionar uno o varios problemas. Esto **es algo muy común, pensar que un problema es igual a un conflicto**, que ambas palabras se refieren a la misma cosa, **sin embargo no son iguales**, ya veremos por qué.

En nuestras comunidades hay muchos problemas, algunos de ellos como la pobreza o la discriminación que para solucionarlos se necesita de la transformación del Estado de Guatemala. Otros problemas, como no tener agua, electricidad o carretera, son igual de importantes pero no tan profundos pues su solución depende, entre otras cosas, de nuestra organización y demanda a las autoridades municipales, departamentales o nacionales.

¿QUÉ ES UN CONFLICTO?

El conflicto es una situación que se da entre las personas, cuando dos o más de ellas piensan y tienen intereses diferentes y que al plantearlos son incompatibles en parte o totalmente, generando un contexto confrontativo de oposición.

Por ejemplo, puede surgir un conflicto entre los trabajadores de una finca y el patrón; entre el grupo de mujeres y las autoridades comunitarias; o dentro de los miembros de un mismo grupo, tal es el caso de las y los estudiantes de nuestra escuela o miembros del grupo de jóvenes.

También podemos encontrar otros conflictos:

- Dentro de los grupos organizados pueden surgir ideas conflictivas de como realizar las obras que la comunidad necesita.
- Las mujeres pueden tener conflictos entre ellas sobre como implementar el proyecto productivo a su cargo.
- Los y las jóvenes no se logran poner de acuerdo sobre las actividades educativas que realizan voluntariamente en la escuela.

3

¿CÓMO NACE O SURGE UN CONFLICTO?

Los conflictos entre las personas o en la sociedad se dan tarde o temprano, esto debido a que estamos en constante relacionamiento. Por ello los conflictos no los podemos considerar ni buenos ni malos, ni agresivos o pacíficos.

Un conflicto nace entre las personas debido a uno o varios problemas. El desarrollo del conflicto y su solución va a depender de la importancia que tenga éste para las personas involucradas.

Es decir, los conflictos surgen entre las personas pero la situación que los genera son uno o varios problemas importantes para las personas involucradas. Por ello, diremos que **la resolución de conflictos depende tanto de la modificación de las relaciones entre las personas como de los contextos conflictivos**.

Un ejemplo: existe un **conflicto** entre dos familias en la comunidad debido a los límites de sus terrenos. El **problema** que lo generó ha sido la falta de un registro de los límites de los terrenos debido a que las tierras de las que son dueños no tienen títulos de propiedad.

4

ESTRUCTURA DEL CONFLICTO.

Las personas: para que exista un conflicto deben haber personas involucradas. Estas personas tienen emociones y percepciones acerca del conflicto y son ellas las únicas capaces de resolverlo.

El proceso: este se refiere a la historia del conflicto, los pasos que ha llevado y el momento en el que se encuentra. En el proceso podremos ver que ideas hay entre las personas sobre el conflicto y las posibilidades de resolverlo.

El problema: es la situación que ha dado origen al conflicto. Al analizar el problema podemos ver los intereses y las necesidades de cada una de las personas involucradas.

ELEMENTOS PARA ENTENDER UN CONFLICTO.

El contexto social: es toda situación o espacio social dentro de la cual nace un conflicto entre dos o más personas, por ejemplo: las fiestas, proyectos comunitarios, la escuela, el trabajo, la familia, la pobreza, la violencia, la falta de trabajo, la discriminación, el alcoholismo, la falta de acceso a la justicia y muchos más, son el contexto o los problemas que crean un ambiente de conflictividad entre las personas.

El poder: es la facultad o capacidad que una persona o institución tiene para dominar a otros o bien la forma que los pueblos tienen para exigir y lograr la justicia y el bienestar. En un conflicto no todas las personas tiene el mismo poder y de ello dependerá la resolución del conflicto.

La comunidad: es el espacio social, político y económico que varias personas comparten. En este espacio hay personas que tienen en común muchas cosas y otras que tienen diferencias.

La cultura: son todos los valores, normas, formas de relacionarnos que los pueblos y personas de todo el mundo han ido construyendo a lo largo de su historia. Cada pueblo tiene formas de entender el conflicto y de solucionarlo.

En Guatemala y producto del contexto en que se vive especialmente en el área rural, se han generado muchos conflictos (tierra, trabajo, robos) y en muchos casos se ha optado por la violencia como forma de solucionarlos. Para buscar otras formas de resolverlos las comunidades se han apoyado en las autoridades tradicionales.

Al tratar de entender un conflicto debemos de tomar en cuenta que éste se da en comunidades que están conformadas por diversas personas e intereses. O bien en un país con muchos pueblos y clases sociales con intereses diversos.

La comunicación: es un proceso o serie de acciones que llevamos a cabo con la intención de relacionarnos y hacernos entender. La comunicación se da entre dos o más personas mediante palabras, gestos, señales o cualquier otra forma de transmitir mensajes. Es importante dentro de la comunicación saber escuchar, tomar en cuenta lo que la otra persona dice y siente. Una mala comunicación puede generar malos entendidos y estos a su vez conflictos.

6

¿CÓMO SE DESARROLLA EL CONFLICTO?

Todo conflicto tiene un proceso o una historia de como inició y como se fue desarrollando. Esta historia es casi siempre distinta en cada una de las partes o personas en conflicto y no en todos los conflictos termina de la misma manera.

Pasos en la historia de un conflicto:

1. **Desacuerdo:** sucede cuando se da un conflicto y las personas involucradas NO tienen la capacidad de reflexionar por si solos y llegar a un acuerdo que beneficie a ambos.

2. **Personalizar el conflicto:** este paso se da cuando las personas o grupos en conflicto ya no pueden o no quieren resolver el conflicto, se olvidan de la razón o problema y pasan al ataque personal.

3. **Deterioro de la comunicación:** hay confusión, el dialogo no existe, aparecen las acusaciones, los chismes y la descalificación.

4. **Polarización:** una o ambas partes, personas o grupos en conflicto se alejan y no buscan acuerdos, se limitan a defender la historia del conflicto y la solución que ellos proponen.

7

¿CÓMO RESOLVER UN CONFLICTO?

Los conflictos también representan una oportunidad de crecimiento y desarrollo de las partes, especialmente si la forma de resolverlos cuenta con la participación de las personas, sus puntos de vista y sus propuestas. En el proceso de resolución del conflicto podemos pensar en como hacer las cosas de forma diferente en el futuro, como incluir nuevos puntos de vista sobre un mismo problema para lograr nuestros objetivos y relacionarnos de buena manera con los demás.

Si el conflicto se trata de manera inadecuada las consecuencias serán negativas teniendo como resultado: resentimientos, venganzas, agresiones, represión, muertos, heridos, viudas, huérfanos, perdidas materiales.

Los conflictos se pueden resolver en un proceso donde las personas o grupos en conflicto deben buscar una solución y ponerse de acuerdo. Sin embargo, no hay que olvidar que si el conflicto surgió por un problema también debemos de solucionar ese problema. Dicho de otra manera: si resolvemos el conflicto pero no resolvemos de fondo el contexto o problema que lo hizo surgir hay muchas posibilidades de que el conflicto vuelva a presentarse.

8

FORMAS DE RESOLVER UN CONFLICTO.

Hay varias formas de resolver un conflicto, cual utilicemos dependerá del proceso en el cual se encuentre el conflicto y la disposición de las personas.

A continuación describimos algunas formas de resolver conflictos:

Negociación informal: las personas logran por si mismas exponer sus puntos de vista y llegar a un acuerdo que satisface a ambas partes, este acuerdo se dará flexibilizando las posiciones de ambas partes, cediendo ambas partes.

Arbitraje: proceso en el cual una tercera persona, o sea una persona ajena al conflicto, asume la tarea de escuchar a las partes, analizar la situación y tomar una decisión que pondrá fin al conflicto. Decisión que será acatada de común acuerdo por las personas involucradas, es un método de resolución en que las partes se someten de manera voluntaria o bien obligados por la ley para aceptar la decisión de una tercera persona (arbitro).

Conciliación: Es un proceso de negociación asistida por un tercero denominado Conciliador, que ayuda a que las partes encuentren una solución consensual que satisfaga sus intereses; teniéndose en cuenta que la solución final siempre será de las mismas partes.

Mediación: Mecanismo en el cual interviene un tercero que ayuda a las partes para arribar a una solución pero sin proponer fórmulas de solución. El papel del tercero, es mejorar la comunicación entre las partes para que estas precisen con claridad el conflicto, descubran sus intereses y generen opciones para hacer realizable un acuerdo satisfactorio.

El mediador es una persona neutral que no tiene interés personal en el resultado por lo que la suspicacia y la desconfianza se reducen al mínimo.

Resolución tradicional de resolución de conflictos: muchas veces no es posible que las personas se pongan de acuerdo por si solas o que el sistema de justicia de Guatemala sea capaz de responder de manera imparcial o adecuada cuando se trata de conflictos entre población indígena, rural y campesina.

Por eso es que las personas en las comunidades casi siempre prefieren acudir a sus autoridades para la resolución de sus conflictos. Estas autoridades pueden que tengan muchas de las características del arbitraje, la conciliación o la medicación. Sin embargo, los procedimientos que utilizan responden a su cultura, cosmovisión y tradiciones.

Las autoridades que conocemos son: guías espirituales, alcaldes auxiliares, ancianos o líderes, miembros del órgano de coordinación del Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE) Todos ellos y ellas se encargan de resolver los problemas internos de la comunidad, conocen los problemas y a las personas. Su decisión con respecto del conflicto tratará de buscar que ambas partes se sienta bien, que haya armonía luego de la decisión.

9

CONFLICTIVIDAD SOCIAL EN GUATEMALA.

La conflictividad social en Guatemala se manifiesta de diversas maneras. Según el Procurador de Derechos Humanos entre los años 2005 y 2009 Guatemala presenta una serie de conflictos dentro de los que se encuentran: la violencia e inseguridad, los conflictos por el medio ambiente, la violencia intrafamiliar, la violencia contra la mujer, el acceso a la tierra.

El Quiché y Alta Verapaz se encuentra dentro de los departamentos donde más conflictividad social se reporta. Según el procurador para el 2009 se registran 28 diferentes problemas para el Quiché y 20 para Alta Verapaz.

Con respecto a la conflictividad agraria, a la fecha existen cientos de casos de fincas ocupadas, de desalojos violentos y de persecución a campesinos y campesinas que exigen tierra para vivir y cultivar. La Secretaría de Asuntos Agrarios SAA reporta a abril de 2008 1,563 conflictos, de estos 339 suceden en Quiché y 467 en Alta Verapaz.

También existe una conflictividad creciente debido a la instalación de empresas transnacionales en nuestros territorios. En el Quiché y Alta Verapaz debido a la explotación petrólera, construcción de la franja transversal de norte(FTN), así como la instalación de Hidroeléctricas en Xalalá y Palo Viejo en San Juan Cotzal, en el valle del Polochic, Alta Verapaz, con la compra de tierra para la siembra de caña de azúcar y palma africana.

La persistencia de la conflictividad social, a decir del procurador, se debe a las condiciones de injusticia, discriminación y pobreza que viven los pueblos. Las leyes y normas guatemaltecas tratan de atender la conflictividad social a través de instancias como los juzgados de paz, juzgados de familia, delegaciones de la Procuraduría de los Derechos Humanos (PDH) y Ministerio Público (MP). En conflictos agrarios existe la Sub Secretaria de Resolución de Conflictos Agrarios de la Secretaría de Asuntos Agrarios.

Sin embargo, estas instituciones no siempre tienen la capacidad de mediar y resolver adecuadamente los conflictos, por esa razón las personas en la comunidad acuden a las autoridades o ancianos en conflictos locales y a organizaciones no gubernamentales (ONGs) y de la iglesia (como las Pastorales de la Tierra), entre otras, para la resolución de conflictos mayores como el de los desalojos de las fincas.

10

GUIA DE REFLEXION

REFLEXIÓN

VAMOS A LA REFLEXIÓN.

Ahora vamos a poner en práctica lo aprendido, observando cómo surge, se desarrolla y se resuelve un conflicto.

Ejercicio: Reflexión

a) ¿Porqué la implementación de megaproyectos como son hidroeléctricas, minería, explotación petrolera, fábricas de cemento, ¿ha creado conflictos sociales?

b) ¿Escojamos uno de esos conflictos y pensemos: ¿qué partes participan en el conflicto?, ¿Intereses de las partes?, ¿Problema central?, ¿Historia del conflicto?

c) ¿Qué mecanismos de solución existen para resolver el conflicto?, ¿Qué mecanismo seria el mejor para solucionar el conflicto?, ¿Qué deben de ganar las partes en el conflicto?

Ejercicio: estudio de caso.

Vamos a ver como afecta el conflicto de tierras en nuestras comunidades.

a) ¿Los conflictos que se dan sobre la tenencia de la tierra entre las personas de la comunidad como afectan nuestra vida cotidiana?

b) ¿Qué relación vemos entre el conflicto de la tierra y la pobreza en las comunidades?

c) ¿Porqué razón los campesinos ocupan tierras?

d) ¿Porqué el Estado realiza desalojos violentos de las tierras ocupadas?

e) ¿Cómo hacer para que el gobierno y sus instituciones resuelvan de buena manera los conflictos de tierra?

11

GUIA DE ACCION

VAMOS A LA ACCIÓN

Acciones para promover la resolución de conflictos

Educativas: es necesario que dentro del salón de clases se realicen actividades constantes para analizar los problemas entre los estudiantes o dentro de la comunidad.

Es necesario que el personal docente promueva la comunicación y el dialogo entre los estudiantes, jóvenes y comunidad con la idea de socializar los intereses y objetivos que tenemos sobre temas o problemas importantes.

Organizativas: Líderes y liderezas, personal docente deben generar espacios de comunicación dentro de la comunidad, tal es el caso de asambleas, reuniones, actividades recreativas.

Incidencia: la resolución de conflictos debe ser una práctica a lo interno de la comunidad, promovida esta por las y los líderes, docentes, madres y padres de familia.

Los conflictos mayores como es caso de conflictos de violencia intrafamiliar, limites de tierra, robos, otros; es necesario que busquen el apoyo de los guías espirituales y ancianos-ancianas para conocer cual sería el mejor procedimiento.

GLOSARIO

Discriminación: sucede cuando una persona, grupo o institución, por su condición cultural (indígena), de género (mujer u hombre) o socioeconómica (pobre, campesino/a) es tratada de manera diferente con la intención de limitarle su desarrollo.

Estado: lo conforman las personas, territorio, instituciones, leyes, relaciones de todo tipo entre las personas de un país. También decimos Estado refiriéndonos al Gobierno.

Incompatible: que no es adecuado o no se adapta a otra cosa, grupo o situación.

Percepción: capacidad de las personas de ver, escuchar y sentir lo que sucede a su alrededor. Producto de la percepción tenemos ideas sobre lo que sucede y en consecuencia actuamos.

Transnacionales: empresas de otros países que vienen a Guatemala para realizar negocios con la idea de gastar poco y llevarse mucho dinero. Actualmente estas empresas buscan instalar hidroeléctricas, mineras, explotación petrolera, plantaciones de azúcar o palma africana.

BIBLIOGRAFIA

- Alianza de Comunidades Indígenas y Campesinas del Norte - Alta Verapaz. Comunicado sobre bloqueo realizado por la Alianza Campesina del Norte. 25 de agosto de 2007. En revista electrónica Albedrío: www.albedrio.org. Guatemala, 2009.
- Alonzo, Fernando. Conflictividad Agraria en Alta Verapaz. Un mal para todos. IDEAR, CONGCCOP. Guatemala, 2009.
- Chén Bin, Arturo. El pueblo Q'eqchi' en las "tierras bajas del Norte de Guatemala" Cobán, Alta Verapaz, 2008. En revista electrónica Albedrío: www.albedrío.org. Guatemala, 2009.
- CNAIC-CNOC. ¿Qué está pasando en la Región Norte de Guatemala en el siglo XXI?. En revista electrónica Albedrío: www.albedrío.org Guatemala, 2009.
- Lizarazu, Jesús. Resolución dialogada de conflictos, La negociación y la mediación como alternativas. Universidad Nacional de Colombia. Colombia, 1998.
- Ministerio de Educación de Chile. Material de apoyo para la convivencia escolar: Resolución de conflictos. Santiago de Chile, 2000.
- Morales, Sergio. Procurador de los Derechos Humanos. Mapa de conflictividad social 2009. Procuraduría de los Derechos Humanos. 2009.

CREDITOS

A.C.C.S.S

Asociación Coordinadora Comunitaria De Servicios para la Salud

INSTITUCION RESPONSABLE:

ASOCIACION COORDINADORA COMUNITARIA DE SERVICIOS PARA LA SALUD A.C.C.S.S.

1 Avenida "A" 4-12 Zona 1
Quintas El Paraíso San Lucas Sacatepéquez
Sacatepéquez, Guatemala C.A.
Telefax (502) 78303533
Correos Electrónicos:
accss.guatemala.1@gmail.com
hde_leon@yahoo.com.mx
www.youtube.com/user/ACCSSGUATEMALA
www.facebook.com/pages/ACCSS/225482707467229

AGENCIAS DE COOPERACION:
Medico International

Ministerio Federal de Cooperación
Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania

ACOMPAÑAMIENTO AL PROCESO GLOBAL:
Ps. Humberto de León Gómez

FOTOGRAFIAS:
Portada:
Demandas Sociales, Ixcán
Ceremonia Maya III Foro Social Américas.

Contraportada:
Foro Social COINDE, Ixcán.
Movilización Social III Foro Social Américas.

DISEÑO DE CONTENIDOS:
Psicólogo Emanuel Bran Guzmán.

DIAGRAMACION E ILUSTRACIONES:
Bryan Castro

IMPRENTA:
IMPRESA
PBX: 2387-5444
www.litografiaimpresa.com

FECHA DE PUBLICACIÓN:
Febrero 2013

Consulta Comunitaria
Ixcán

Consulta Comunitaria
Ixcán

Debate de Ideas

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

BMZ Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo

A.C.C.S.S

medico international